Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETÉ INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Arrêté du 9 octobre 2023 fixant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services

NOR : *ECOI2311693A*

Le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique et la ministre des solidarités et des familles,

Vu la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen ;

Vu la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services ;

Vu le règlement délégué (UE) de la Commission du 16 décembre 2022 complétant la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du conseil du 11 décembre 2018 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 412-13, R. 451-4 et D. 412-49 à D. 412-62 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles D. 98-8-1 et D. 98-8-3 ;

Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 11 mai 2023 ;

Vu l'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 22 juin 2023,

Arrêtent :

CHAPITRE Ier

EXIGENCES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ APPLICABLES À TOUS LES PRODUITS

Art. 1er. – Les produits sont conçus et fabriqués de manière à garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées et sont accompagnés d'informations accessibles sur leur fonctionnement et leurs caractéristiques d'accessibilité, figurant dans la mesure du possible dans ou sur le produit.

Art. 2. – Les produits sont conformes aux exigences relatives à la fourniture d'informations suivantes :

1° Informations sur l'utilisation du produit, figurant sur le produit lui-même sous la forme d'étiquetage, d'instructions et d'avertissement.

Ces informations sont :

a) Disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels ;

b) Présentées de façon compréhensible ;

c) Présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent ;

d) Présentées en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste fort, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes ;

2° Instructions concernant l'utilisation d'un produit lorsqu'elles ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles lors de son utilisation ou par d'autres moyens comme un site internet, notamment les fonctions d'accessibilité du produit, leur activation et leur interopérabilité avec des solutions d'assistance. Ces instructions sont mises à la disposition du public lorsque le produit est mis sur le marché et :

a) Sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels ;

b) Sont présentées de façon compréhensible ;

c) Sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent ;

d) Sont présentées en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste fort, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes ;

e) Sont disponibles, en ce qui concerne leur contenu, dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels ;

f) Sont accompagnées d'une présentation de substitution de tout contenu non textuel ;

g) Comprennent une description de l'interface utilisateur du produit (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément à l'article 3 ; la description indique, pour chacun des éléments énumérés à l'article 3, si le produit présente ces caractéristiques ;

h) Comprennent une description des fonctionnalités du produit. Des fonctions adaptées aux besoins des personnes handicapées sont proposées conformément à l'article 3 ; la description indique, pour chacun des éléments énumérés à l'article 3, si le produit présente ces caractéristiques ;

i) Comprennent une description de l'interfaçage logiciel et matériel du produit avec des dispositifs d'assistance ; la description inclut une liste des dispositifs d'assistance qui ont été testés avec le produit.

Art. 3. – Le produit, y compris son interface utilisateur, comporte des caractéristiques, des éléments et des fonctions permettant aux personnes handicapées d'accéder au produit, de le percevoir, de l'utiliser, de le comprendre et de le commander, en veillant aux aspects suivants :

1° Lorsque le produit permet la communication, y compris la communication interpersonnelle, l'utilisation, la fourniture d'informations, la commande et l'orientation, ces fonctions sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels, notamment en proposant des solutions de substitution à la vision, à l'audition, à la parole et au toucher ;

2° Lorsque le produit utilise la parole, des solutions de substitution à la parole et à l'intervention vocale sont proposées pour la communication, l'utilisation, la commande et l'orientation ;

3° Lorsque le produit utilise des éléments visuels, des fonctions flexibles d'agrandissement, de réglage de la luminosité et de contraste sont proposées pour la communication, la fourniture d'informations et l'utilisation et il est veillé à l'interopérabilité avec des programmes et des dispositifs d'assistance pour explorer l'interface ;

4° Lorsque le produit utilise des couleurs pour transmettre des informations, indiquer une action, demander une réponse ou signaler des éléments, une solution de substitution à la couleur est proposée ;

5° Lorsque le produit utilise des signaux auditifs pour transmettre des informations, indiquer une action, demander une réponse ou signaler des éléments, une solution de substitution aux signaux auditifs est proposée ;

6° Lorsque le produit utilise des éléments visuels, des fonctions flexibles sont proposées pour améliorer la clarté visuelle ;

7° Lorsque le produit utilise des sons, une fonction de réglage du volume et de la vitesse est proposée, ainsi que des caractéristiques audio avancées, notamment de réduction des interférences provenant de produits proches et de clarté auditive ;

8° Lorsque le produit nécessite une utilisation et une commande manuelles, une commande séquentielle et des possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine sont proposées, en évitant que des commandes simultanées soient nécessaires pour la manipulation, et des éléments perceptibles au toucher sont disponibles ;

9° Le produit est conçu pour éviter les modes de fonctionnement exigeant une forte amplitude de mouvements et une grande force ;

10° Le produit est conçu pour éviter le déclenchement de réactions photosensibles ;

11° Le produit préserve la vie privée de l'utilisateur lors de son utilisation des caractéristiques d'accessibilité ;

12° Le produit offre une solution de substitution à l'identification et à la commande biométriques ;

13° Le produit garantit la cohérence des fonctionnalités et prévoit un laps de temps suffisant et flexible pour l'interaction ;

14° Le produit prévoit un interfaçage logiciel et matériel avec les technologies d'assistance ;

15° Le produit satisfait aux exigences sectorielles suivantes :

a) Les terminaux en libre-service :

– intègrent une technologie de synthèse vocale de texte ;
– permettent l'utilisation d'un casque personnel ;
– lorsque le temps de réponse est limité, transmettent à l'utilisateur un signal par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels ;
– donnent la possibilité de prolonger le temps de réponse ;
– lorsque des touches et boutons de commande sont disponibles, présentent un contraste fort et des touches et boutons de commande perceptibles au toucher ;
– n'exigent pas, pour qu'un utilisateur puisse s'en servir, qu'une caractéristique d'accessibilité soit activée ;
– lorsque le produit utilise des signaux audio ou auditifs, il est compatible avec des dispositifs et technologies d'assistance disponibles au niveau de l'Union européenne, y compris des technologies auditives, telles que des appareils auditifs, boucles auditives, implants cochléaires et dispositifs d'aide à l'audition ;

b) Les liseuses numériques intègrent une technologie de synthèse vocale de texte ;

c) Les équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques :

– permettent, lorsqu'ils ont des capacités textuelles en complément des capacités vocales, le traitement de texte en temps réel, et supportent un son haute-fidélité ;
– permettent, lorsqu'ils ont des capacités vidéo en complément du texte et de la voix ou en association avec ces deux canaux, l'utilisation de la conversation totale, y compris la synchronisation vocale, le texte en temps réel et la vidéo avec une résolution permettant une communication en langue des signes ;
– assurent une connexion sans fil efficace aux technologies auditives ;
– évitent les interférences avec les dispositifs d'assistance ;

d) Les équipements terminaux grand public avec des capacités informatiques interactives utilisés pour accéder à des services de médias audiovisuels mettent à disposition des personnes handicapées les éléments en matière d'accessibilité fournis par le prestataire de services de médias audiovisuels en ce qui concerne l'accès, la sélection, la commande et la personnalisation par l'utilisateur ainsi que la transmission aux dispositifs d'assistance.

Art. 4. – Les services d'assistance tels que les services d'aide, les centres d'appel, d'assistance technique, les services de relais et les services de formation fournissent des informations sur l'accessibilité du produit et sur sa compatibilité avec les technologies d'assistance, via des modes de communication accessibles.

Chapitre II

Exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits à l'exception des terminaux en libre-service

Art. 5. – Les dispositions du présent chapitre ne s'appliquent pas aux terminaux en libre-service.

Sans préjudice des exigences fixées au chapitre Ier, afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, les emballages des produits relevant du présent chapitre et les instructions concernant l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même sont respectivement rendus accessibles conformément aux articles 6 et 7 du présent arrêté.

Art. 6. – L'emballage du produit, y compris les informations contenues dans celui-ci, notamment celles concernant l'ouverture, la fermeture, l'utilisation, l'élimination, ainsi que, le cas échéant, les informations sur ses caractéristiques en matière d'accessibilité, est rendu accessible. Dans la mesure du possible, ces informations accessibles sont mentionnées sur l'emballage.

Art. 7. – Les instructions concernant l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles par d'autres moyens comme un site internet, sont mises à la disposition du public lorsque le produit est mis sur le marché et sont conformes aux exigences suivantes :

1° Elles sont disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels ;

2° Elles sont présentées de façon compréhensible ;

3° Elles sont présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent ;

4° Elles sont présentées en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste fort, et ménagent un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes ;

5° Leur contenu est disponible dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels ;

6° Lorsqu'elles contiennent du contenu non textuel elles sont accompagnées d'une présentation de substitution du contenu.

Chapitre III

Exigences en matière d'accessibilité applicables aux services

Art. 8. – Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, les services proposés sont conformes aux exigences suivantes :

1° Les produits utilisés dans la fourniture du service sont accessibles, conformément au chapitre Ier et, le cas échéant, au chapitre II ;

2° Des informations sont fournies sur le fonctionnement du service et, lorsque des produits sont utilisés dans la fourniture du service, sur son lien avec ces produits. Des informations sont également fournies sur leurs caractéristiques en matière d'accessibilité et sur leur interopérabilité avec des dispositifs et fonctionnalités d'assistance :

a) En mettant à disposition les informations au moyen de plusieurs canaux sensoriels ;

b) En présentant les informations de façon compréhensible ;

c) En présentant les informations aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent ;

d) En mettant à disposition le contenu informatif dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières par les utilisateurs et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels ;

e) En utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste fort, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes ;

f) En accompagnant tout contenu non textuel d'une présentation de substitution dudit contenu ;

g) En fournissant les informations électroniques nécessaires à la fourniture du service d'une manière cohérente et adéquate en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes ;

3° Les sites internet, y compris les applications en ligne connexes, et les services intégrés sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles, sont rendus accessibles d'une manière cohérente et appropriée en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes ;

4° Les services d'assistance (services d'aide, centres d'appel, assistance technique, services de relais et services de formation) fournissent des informations sur l'accessibilité du service et sur sa compatibilité avec les technologies d'assistance, via des modes de communication accessibles.

Art. 9. – Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, les services proposés incluent des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications du fonctionnement du service visant à répondre aux besoins des personnes handicapées et à garantir l'interopérabilité avec les technologies d'assistance, selon les modalités suivantes :

1° Pour les services de communications électroniques, y compris les communications d'urgence mentionnées à l'article 109, paragraphe 2, de la directive (UE) 2018/1972 du 11 décembre 2018 susvisée :

a) Fournir du texte en temps réel en plus de la communication vocale ;

b) Fournir la conversation totale lorsque de la vidéo est proposée en plus de la communication vocale ;

c) Veiller à ce que les communications d'urgence utilisant la voix et du texte, y compris du texte en temps réel soient synchronisées et, lorsque de la vidéo est proposée, qu'elles soient également synchronisées en mode conversation totale et transmises par les prestataires de services de communications électroniques au centre de réception des communications d'urgence le plus approprié ;

d) Permettre la prise en charge d'une communication adaptée à l'aphasie, conformément aux modalités fixées par le cadre de référence pour l'accessibilité des appels téléphoniques pour les personnes aphasiques défini conjointement par arrêté du ministre en charge des personnes handicapées et du ministre chargé des télécommunications ;

2° Pour les services fournissant un accès à des services de médias audiovisuels :

a) Fournir des guides électroniques de programme perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes et fournir des informations sur la disponibilité des caractéristiques d'accessibilité ;

b) Veiller à ce que les éléments d'accessibilité tels que le sous-titrage pour les personnes sourdes ou malentendantes, l'audiodescription, le sous-titrage audio et l'interprétation en langue des signes, soient entièrement transmis avec une qualité appropriée à un affichage net et synchronisés avec le son et la vidéo, tout en permettant à l'utilisateur de régler leur affichage et leur utilisation ;

3° Pour les services de transport de voyageurs aérien, ferroviaire, par autobus et autocar, métro, tramway, trolleybus ainsi que par voie de navigation intérieure :

a) Veiller à fournir des informations sur l'accessibilité des véhicules, des infrastructures avoisinantes et de l'environnement bâti ainsi que sur l'assistance pour les personnes handicapées ;

b) Veiller à fournir des informations sur les systèmes de billetterie intelligents tels que la réservation électronique et la réservation de billets, ou la communication d'informations en temps réel sur le voyage (horaires, informations relatives aux perturbations du trafic, services de liaison, connexion avec d'autres modes de transport, etc.) et d'informations supplémentaires concernant le service (par exemple sur le personnel présent en gare, le service d'assistance, les ascenseurs hors service ou les services momentanément indisponibles) ;

4° Pour les services bancaires aux consommateurs :

a) Fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de sécurité et de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes ;

b) Veiller à ce que les informations soient compréhensibles, sans dépasser un niveau de complexité supérieur au niveau B2 (avancé) du cadre européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe ;

5° Pour les services de commerce électronique :

a) Fournir les informations relatives à l'accessibilité des produits et services mis en vente lorsque ces informations sont fournies par l'opérateur économique responsable ;

b) Veiller à l'accessibilité des fonctionnalités relatives à l'identification, à la sécurité et au paiement lorsqu'elles sont fournies en tant qu'éléments d'un service plutôt que d'un produit, en les rendant perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes ;

c) Fournir des méthodes d'identification, des signatures électroniques et des services de paiement perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes.

Art. 10. – Afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées, la réception, par le centre de réception des communications d'urgence le plus approprié, des communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen « 112 » inclut des fonctions, des pratiques, des stratégies et des procédures ainsi que des modifications visant à répondre aux besoins des personnes handicapées.

Les communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen « 112 » sollicitées par les personnes handicapées reçoivent, de la façon la mieux adaptée à l'organisation nationale des services d'urgence, une réponse appropriée de la part du centre de réception des communications d'urgence (PSAP) le plus approprié, en utilisant les mêmes moyens de communication que ceux réceptionnés, notamment en synchronisant la voix avec du texte, y compris du texte en temps réel, ou, lorsque de la vidéo est proposée, en synchronisant en mode conversation totale la voix avec du texte, y compris du texte en temps réel, et de la vidéo et en permettant la prise en charge d'une communication adaptée à l'aphasie.

Chapitre IV

Exigences en matière d'accessibilité applicables aux caractéristiques, éléments ou fonctions des produits ou services

Art. 11. – Pour qu'il soit présumé que les obligations pertinentes énoncées dans d'autres actes de l'Union européenne que la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, en ce qui concerne les caractéristiques, éléments ou fonctions des produits sont satisfaites, les conditions ci-après doivent être remplies :

1° L'accessibilité des informations relatives au fonctionnement et aux caractéristiques d'accessibilité liées aux produits est conforme aux éléments correspondants à l'article 2, à savoir les informations sur l'utilisation du produit figurant sur le produit lui-même et les instructions concernant l'utilisation du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles lors de l'utilisation du produit ou par d'autres moyens comme un site internet ;

2° L'accessibilité des caractéristiques, éléments et fonctions de la conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités des produits est conforme aux exigences en matière d'accessibilité correspondantes énoncées à l'article 3 ;

3° L'accessibilité de l'emballage, y compris les informations contenues dans celui-ci, et des instructions concernant l'installation, l'entretien, le stockage et l'élimination du produit qui ne sont pas fournies sur le produit lui-même, mais sont disponibles par d'autres moyens comme un site internet, sauf en ce qui concerne les terminaux en libre-service, est conforme aux exigences en matière d'accessibilité correspondantes énoncées aux articles 5 à 7.

Art. 12. – Les obligations pertinentes énoncées dans d'autres actes de l'Union européenne que la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, en ce qui concerne les caractéristiques, éléments ou fonctions des services sont présumées satisfaites si l'accessibilité des caractéristiques, éléments et fonctions des services est conforme aux exigences en matière d'accessibilité correspondantes en ce qui concerne ces caractéristiques, éléments et fonctions énoncées aux articles 8 à 10.

Chapitre V

Critères en matière de performances fonctionnelles

Art. 13. – Lorsque les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans le présent arrêté ne traitent pas d'une ou plusieurs fonctions de la conception et de la fabrication des produits ou de la fourniture des services, ces fonctions ou moyens sont rendus accessibles par le respect des critères en matière de performances fonctionnelles qui y sont liés afin de garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées.

Art. 14. – Lorsque les exigences en matière d'accessibilité comportent des exigences techniques spécifiques, les critères en matière de performances fonctionnelles ne peuvent se substituer à une ou plusieurs exigences techniques spécifiques que si l'application des critères pertinents en matière de performances fonctionnelles est conforme aux exigences en matière d'accessibilité et qu'il est avéré que la conception et la fabrication des produits et la fourniture des services donnent lieu à une accessibilité équivalente ou accrue dans le cadre d'une utilisation prévisible par les personnes handicapées.

Les performances fonctionnelles minimales attendues se déclinent selon les critères suivants :

1° Utilisation en l'absence de vision :

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel la vue n'est pas nécessaire ;

2° Utilisation en cas de vision limitée :

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs d'utiliser le produit avec des capacités visuelles limitées ;

3° Utilisation en l'absence de perception des couleurs :

Lorsque le produit ou service prévoit des modes visuels d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel il n'est pas nécessaire que l'utilisateur perçoive les couleurs ;

4° Utilisation en l'absence d'audition :

Lorsque le produit ou service prévoit des modes auditifs d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation pour lequel l'audition n'est pas nécessaire ;

5° Utilisation en cas d'audition limitée :

Lorsque le produit ou service prévoit des modes auditifs d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation disposant de caractéristiques audio avancées, permettant aux utilisateurs ayant une audition limitée d'utiliser le produit ;

6° Utilisation en l'absence de capacité vocale :

Lorsque le produit ou service fonctionne via l'intervention vocale des utilisateurs, il prévoit au moins un mode d'utilisation ne nécessitant pas d'intervention vocale. L'intervention vocale fait référence à l'ensemble des sons générés oralement tels que des paroles, des sifflements ou des claquements de langue ;

7° Utilisation en cas de capacités de manipulation ou de force limitées :

Lorsque le produit ou service requiert des actions manuelles, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs d'utiliser le produit à l'aide d'autres actions ne nécessitant pas de commande fondée sur la motricité fine, la manipulation ou la force manuelle, ni l'utilisation de plus d'une commande au même moment ;

8° Utilisation en cas d'amplitude de mouvements limitée :

Les éléments servant au fonctionnement des produits sont à la portée de tous les utilisateurs. Lorsque le produit ou service prévoit un mode manuel d'utilisation, il prévoit au moins un mode d'utilisation permettant aux utilisateurs ayant une amplitude de mouvements et une force limitées d'utiliser le produit ;

9° Réduction du risque de déclenchement de réactions photosensibles :

Lorsque le produit prévoit des modes visuels d'utilisation, il évite les modes d'utilisation déclenchant des réactions photosensibles ;

10° Utilisation en cas de capacités cognitives limitées :

Le produit ou service prévoit au moins un mode d'utilisation intégrant des caractéristiques qui en rendent l'utilisation plus simple et plus facile ;

11° Protection de la vie privée :

Lorsque le produit ou service comporte des caractéristiques permettant l'accessibilité, il prévoit au moins un mode d'utilisation qui préserve la vie privée lors de l'utilisation de ces caractéristiques.

Art. 15. – Les dispositions du présent arrêté sont applicables aux produits mis sur le marché et aux services fournis après le 28 juin 2025, selon les modalités prévues aux B à E du VIII de l'article 16 de la loi n° 2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture.

Art. 16. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 9 octobre 2023.

Le ministre de l'économie, des finances
et de la souveraineté industrielle et numérique,
BRUNO LE MAIRE

La ministre des solidarités
et des familles,
AURORE BERGÉ